

MODEL PELAYANAN INVESTASI TERPADU SATU PINTU

Isnalita¹
Wiwik Supratiwi²

Abstract

This study is conducted to optimize capital investment in the region under local government. The objective of this study is to obtain a proper model for public service in capital investment. The scope of analysis consists of legal aspect, authority, advantages, organization and mechanism of integrated services through one gate. Data is collected by reviewing applicable laws and regulations, searching information from related website, and conducting Focus Group Discussion.

The result of this study has shown that regarding applicable laws and regulations, authority of local government, experiences of several local governments, and benefit of informan one gate system compared with integrated service under one roof system provide a chance for local government to implement PTSP in order to maximize capital investment in the region. Consequently, the local government must develop the organization who in charge to coordinate services in capital investment and the mechanism to do so.

Keywords: *capital investment, local government, services.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, nyaman, dan aman sebagaimana yang selalu diidam-idamkan masyarakat selama ini.

Salah satu tugas pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat atau publik. Perbaikan dan peningkatan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan pelayanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja

¹ Dosen FEB Universitas Airlangga

² Dosen FEB Universitas Airlangga

pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global.

Studi yang pernah dilakukan Bank Dunia (www.pkppmalut.blogspot.com) menunjukkan Birokrasi Indonesia sangat rumit dimulai dari prosedur penanaman modal baru, pengurusan perizinan, pertanahan, ekspor-impor, sampai dengan pengurusan pembayaran pajak. Untuk memulai suatu usaha di Indonesia membutuhkan 12 prosedur yang memakan waktu 97 hari dengan biaya 86,7% dari pendapatan per kapita penduduk Indonesia, dibandingkan negara-negara tetangga, Thailand misalnya, hanya butuh 8 prosedur yang memakan waktu hanya 33 hari dan biaya hanya 5,8% dari pendapatan per kapita. Sedangkan Malaysia hanya membutuhkan sembilan prosedur, 30 hari dan 19,7% pendapatan per kapita untuk memulai usaha. Birokrasi prosedur dan dokumen yang rumit ini pada akhirnya berakibat pada waktu yang terbuang dan biaya yang besar.

Pemerintah telah berupaya mengatasi kendala tersebut dengan membuat kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/PTSP atau One Stop Service (OSS) untuk menarik penanam modal berinvestasi. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) melalui sistem pelayanan satu atap, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) merupakan Instansi Pemerintah yang menangani kegiatan penanaman modal dalam rangka PMA dan PMDN. Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) adalah suatu sistem pelayanan pemberian persetujuan penanaman modal dan perizinan pelaksanaannya pada satu Instansi Pemerintah yang bertanggung jawab di bidang penanaman modal. BKPM hanya menangani Surat Persetujuan Penanaman Modal dalam rangka PMDN dan PMA serta izin-izin Pelaksanaan. Sedangkan persetujuan penanaman modal di luar PMDN dan atau PMA (Non PMDN/PMA) ditangani dan diterbitkan oleh Pemerintah Provinsi dan atau Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya. Sedangkan izin-izin pelaksanaan lain seperti: ijin lokasi, UUG/HO, IMB dan perpanjangan Ijin mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA), walaupun PMDN dan atau PMA, tetap merupakan kewenangan Pemerintah Daerah setempat.

Kepastian hukum dalam pelayanan permohonan PMA/PMDN mengacu pada daftar negatif investasi (DNI), daftar bidang usaha yang harus bermitra dengan UKM, peraturan perundangan sektoral yang dituangkan dalam petunjuk teknis pelaksanaan penanaman modal, dan peraturan daerah. Keterbukaan dalam penyelesaian PMA/PMDN harus didukung antara lain: pedoman dan tata cara permohonan penanaman modal yang jelas, formulir permohonan yang sederhana dan baku, persyaratan yang jelas dan baku untuk setiap jenis permohonan.

Sementara itu, amanat UU No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal:

- a. Memberikan kepastian hukum bagi penanaman modal di semua sektor di Wilayah Indonesia.
- b. Mendorong terciptanya iklim usaha nasional yang kondusif bagi penanaman modal untuk penguatan daya saing perekonomian nasional dan mempercepat peningkatan penanaman modal.
- c. Membuat Rencana Umum Penanaman Modal.
- d. Bidang Usaha yang tertutup dan terbuka dengan persyaratan diatur dengan Peraturan Presiden.

- e. Berbagai bentuk fasilitas kemudahan yang didapatkan oleh *investor* sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Dalam rangka memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal akan dibentuk PTSP pada lembaga/instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang diatur dengan Peraturan Presiden.
- g. BKPM mengkoordinasikan kebijakan penanaman modal, baik koordinasi antar instansi Pemerintah, antar instansi Pemerintah dengan Bank Indonesia, antar instansi Pemerintah dengan Pemerintah Daerah, maupun antar Pemerintah Daerah.
- h. BKPM harus melibatkan perwakilan secara langsung dari setiap sektor dan daerah terkait.

Berkaitan dengan hal pelayanan publik khususnya penanaman modal perlu dilakukan pengkajian penerapan PTSP yang hasilnya dapat dipergunakan sebagai acuan bagi kabupaten/kota.

Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam kajian ini adalah belum optimalnya penanaman modal di daerah. Karenanya, perlu mengkaji model pelayanan penanaman modal dengan satu pintu di daerah.

Adapun manfaat kajian ini adalah dihasilkannya masukan untuk penyusunan pedoman penyelenggaraan pelayanan penanaman modal di daerah.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup

Ruang lingkup kajian ini meliputi aspek hukum, kewenangan, keunggulan, organisasi dan mekanisme pelayanan PTSP.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode review peraturan perundangan, review data dan informasi dari website, focus group discussion.

Analisis Data

Analisis data kajian ini dilakukan dalam beberapa tahap:

- a. Analisis aspek hukum yang mendasari penyelenggaraan PTSP.
- b. Analisis kewenangan Pemerintah Daerah dalam pengurusan dan pengaturan penyelenggaraan penanaman modal di daerah.
- c. Analisis keunggulan PTSP
- d. Analisis organisasi dan mekanisme PTSP.

Aspek Hukum

Ditinjau dari peraturan perundangan yang mendasari penyelenggaraan PTSP meliputi:

- a. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;

- c. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan kabupaten/Kota;
- d. Peraturan Daerah yang bersangkutan tentang Organisasi Perangkat Daerah;
- e. Peraturan Kepala Daerah yang bersangkutan tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah.

PEMBAHASAN

Kewenangan

Otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan pemerintah pusat. Kewenangan tersebut meliputi kewenangan wajib maupun kewenangan pilihan sebagaimana dinyatakan dalam ketentuan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Pemberian otonomi tersebut dimaksudkan selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Untuk itu pemerintah pusat memberikan beberapa kewenangan kepada daerah dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah.

Pembagian kekuasaan secara vertikal tersebut sebagai perwujudan penyelenggaraan desentralisasi yang mensyaratkan pembagian urusan pemerintahan antara Pemerintah dengan pemerintah daerah. Urusan pemerintahan terdiri dari urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah dan urusan yang secara bersama dikelola bersama antar tingkatan dan susunan pemerintahan. Pembagian kekuasaan antar susunan pemerintahan tersebut didasarkan pada kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi. Kriteria eksternalitas didasarkan atas pemikiran bahwa tingkat pemerintahan yang berwenang atas suatu urusan pemerintahan ditentukan oleh jangkauan dampak yang diakibatkan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan untuk mencegah terjadinya tumpang tindih pengakuan dampak tersebut. Pembagian penyelenggaraan urusan juga didasarkan pada kriteria akuntabilitas yang bertumpu pada tingkat pemerintahan paling dekat dengan dampak yang timbul. Sedangkan kriteria efisiensi didasarkan pada pemikiran bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan sedapat mungkin mencapai skala ekonomis. Hal tersebut dimaksudkan agar seluruh tingkat pemerintahan wajib mengedepankan pencapaian efisiensi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya sangat diperlukan. Berdasarkan kriteria tersebut di atas, maka kewenangan daerah terdiri dari kewenangan wajib, kewenangan pilihan dan kewenangan sisa. Memperhatikan kewenangan wajib sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat 2 Peraturan Pemerintah nomor 38 tahun 2007, kewenangan pemerintah kabupaten/kota antara lain kewenangan yang berkenaan dengan penanaman modal.

Kewenangan dalam Penanaman Modal

Kewenangan merupakan syarat utama dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, hal tersebut mengingat bahwa tanpa kewenangan pemerintah tidak dapat menjalankan pemerintahan. Dalam literatur dapat ditemukan sumber-sumber kewenangan, dimana kewenangan dapat diperoleh melalui:

- a. Pengakuan Kekuasaan (Attributie);
- b. Pelimpahan Kekuasaan (Overdracht).

Pelimpahan kekuasaan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu pemberian Kuasa (mandaatsverlening) dan Pendeligan (delegatie). Sedangkan Hadjon (1994) menyatakan bahwa "kewenangan dapat diperoleh melalui tiga sumber, yaitu: atribusi, delegasi, dan mandat. Kewenangan atribusi lazimnya digariskan melalui pembagian kekuasaan Negara oleh undang-undang dasar, kewenangan delegasi dan mandat adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan". Lebih lanjut dijelaskan bahwa Atribusi, itu berkaitan dengan pengakuan hak atas suatu kewenangan baru, yaitu kewenangan yang diperoleh berdasarkan undang-undang. Delegasi merupakan suatu pelimpahan kewenangan untuk mengambil keputusan-keputusan oleh suatu organ pemerintahan kepada pihak lain yang melaksanakan kewenangan ini atas tanggung jawab sendiri. Sedangkan mandat, adalah kewenangan yang diberikan oleh suatu organ pemerintah kepada organ lain untuk atas namanya mengambil keputusan-keputusan. Memperhatikan uraian di atas, dimana kewenangan pemerintah daerah dalam berkenaan dengan penanaman modal merupakan kewenangan yang bersifat atributif. Hal tersebut mengingat bahwa secara eksplisit kewenangan penanaman modal dinyatakan dalam pasal 14 ayat (2) huruf m Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004. Kewenangan tersebut merupakan kewenangan wajib bagi daerah kabupaten/kota.

Urusan Penanaman Modal

Kewenangan dalam urusan penanaman modal tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam lampiran Peraturan Pemerintah nomor 38 tahun 2007. Dalam lampiran tersebut dijelaskan bahwa urusan pemkab/pemkot bidang penanaman modal dibagi menjadi sub bidang yaitu kebijakan penanaman modal dan pelaksanaan kebijakan penanaman modal. Sub bidang penanaman modal memiliki 1 sub sub bidang yaitu kebijakan penanaman modal, dalam hal ini pemkab/pemkot memiliki kewenangan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan pengembangan penanaman modal, merumuskan dan menetapkan pedoman, pembinaan dan pengawasan penanaman modal. Sedangkan dalam pelaksanaan kebijakan penanaman modal memiliki 6 sub sub bidang, yaitu kerjasama penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal, serta penyebarluasan, pendidikan dan pelatihan penanaman modal.

Salah satu upaya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, kiranya diperlukan adanya pelayanan dalam urusan penanaman modal. Mengingat bahwa kewenangan penanaman modal tersebut merupakan kewenangan delegasi, maka dalam pelaksanaan kewenangan tersebut tentunya juga harus bertumpu pada prinsip-prinsip delegasi kewenangan sebagai berikut:

- a. Delegasi harus definitif, artinya delegasi tidak dapat lagi menggunakan sendiri wewenang yang telah dilimpahkan;
- b. Delegasi harus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, artinya delegasi hanya dimungkinkan kalau ada ketentuan untuk itu dalam peraturan perundang-undangan;
- c. Delegasi tidak kepada bawahan, artinya dalam hubungan hierarki kepegawaian tidak diperkenankan adanya delegasi;
- d. Kewajiban memberi keterangan (penjelasan), artinya delegasi berwenang untuk meminta penjelasan tentang pelaksanaan wewenang tersebut;
- e. Peraturan kebijakan (*beleidsregels*) artinya delegasi memberikan instruksi (*petunjuk*) tentang penggunaan wewenang tersebut

Memperhatikan prinsip delegasi pada huruf e, maka pemerintah dapat menerbitkan peraturan kebijakan dalam rangka pelaksanaan urusan penanaman modal. Peraturan kebijakan dimaksud yaitu Peraturan Badan Koordinasi penanaman modal nomor 11 tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, Dan pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 5 Peraturan Badan Koordinasi penanaman modal nomor 11 tahun 2009 PTSP, adalah kegiatan pelaksanaan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen, yang dilakukan dalam satu tempat.

Keunggulan PTSP

Berdasarkan penerapan di beberapa pemerintah daerah, menunjukkan bahwa keberadaan PTSA sebagai unit pelayanan yang semula dirancang untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pada kenyataannya justru cenderung terjadi sebaliknya yang memunculkan banyak kasus di masyarakat.

Berikut diuraikan secara singkat beberapa kelemahan PTSA dipandang dari berbagai perspektif.

a. Transparansi

Gap pelayanan yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan pengguna jasa dan pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tidak transparannya komunikasi dan birokrasi yang menyangkut pemberian pelayanan menyebabkan pihak masyarakat pengguna jasa selalu berada pada posisi yang demikian.

b. Kesederhanaan

Model pelayanan satu atap belum mampu menyederhanakan prosedur pelayanan publik secara optimal. Hal ini dikarenakan tidak ada perubahan yang signifikan atas prosedur pelayanan.

c. Prosedur pelayanan

Seharusnya tersedia standarisasi prosedur pelayanan publik yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi aparat pemberi layanan. Model pelayanan satu atap ini sangat memungkinkan standar prosedur layanan dikembangkan sendiri sesuai selera masing-masing SKPD, dan standar inipun dapat berubah sewaktu-waktu sesuai keinginan dan kebutuhan personal pemimpin SKPD bersangkutan. Akhirnya, kualitas pelayanan publik akan beragam antar SKPD.

(Sonny dalam www.explore-indo.com)

d. Kejelasan

Bila ditinjau dari kejelasan pelayanan satu atap masih relatif sama bila dibandingkan dengan model pelayanan yang diberikan di SKPD yang berwenang. Hal ini dikarenakan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik masih tetap sama.

e. Kepastian Waktu

Sehubungan dengan pelaksana pemberian layanan publik masih berada pada SKPD yang memiliki kewenangan, maka terdapat kecenderungan waktu penyelesaian masih tetap. Pada umumnya Daerah kurang perhatian terhadap standar waktu untuk proses pelayanan administrasi penanaman modal. Sebagai akibatnya waktu yang diperlukan bagi calon penanam modal untuk menyelesaikan perizinan penanaman modal di daerah sulit diperkirakan (Asropi dalam www.docstoc.com). Dengan demikian model pelayanan satu atap ini belum mampu memperpendek waktu penyelesaian.

f. Tanggungjawab

Model PTSA yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berwenang dalam hal koordinasi pelayanan dan penanaman modal di daerah belum optimal. Selanjutnya dalam kajian ini penyelenggara tersebut disebut Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal (BKPPM). Kewenangan PTSA tersebut tidak memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam perizinan penanaman modal. Hal ini, karena kewenangan pelayanan perizinan masih berada pada masing-masing SKPD yang menerbitkan Izin Lokasi, IMB, dan Izin UUG/HO (Asropi dalam www.docstoc.com). Sehingga pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk tidak dapat bertanggungjawab sepenuhnya atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana teknologi dan informatika yang terintegrasi sulit diwujudkan apabila masih banyak pintu dalam memberikan layanan. Apalagi bila masih lemahnya koordinasi antara SKPD-SKPD yang terkait dengan pelayanan penanaman modal di daerah. Misalnya: tidak ada hubungan kerja yang jelas antara instansi yang menerbitkan Izin Lokasi, Instansi yang menerbitkan IMB dan Instansi yang menerbitkan Izin UUG/HO. Masing-masing instansi bekerja sendiri-sendiri (Asropi dalam www.docstoc.com)

Berdasarkan beberapa kelemahan PTSA di atas, perlu dikembangkan model pelayanan terpadu lainnya yang dapat mempercepat dan mempermudah pemberian layanan publik. Pengembangan model tersebut dilakukan dengan cara mengadopsi model PTSP yang sudah berhasil diterapkan di berbagai daerah, seperti Sulawesi Selatan (www.skyscrapercity.com), Jakarta (www.beritajakarta.com), Banjarmasin (www.beritadayaerah.com), Kota Binjai (www.binjai.go.id), Kabupaten Bandung (www.bandungkab.go.id), Kabupaten Mukomuko (www.harianrakyatbengkulu.com), dan Kabupaten Sijunjung (www.sijunjung.go.id).

PTSP dapat diterapkan secara efektif apabila persyaratan standar pelayanan berikut dipenuhi:

a. Prosedur pelayanan

Adanya prosedur pelayanan baku bagi pemberi dan penerima layanan.

- b. Waktu penyelesaian
Terhitung sejak saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya Pelayanan
Tarif/biaya pelayanan ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan standar di atas, maka bila model PTSP diterapkan dalam hal pemberian layanan publik untuk penanaman modal, diharapkan akan mengatasi permasalahan yang dihadapi model PTSA. Selain itu, juga diperoleh keunggulan lainnya yang tentunya akan lebih mudah untuk memenuhi prinsip dan standar pelayanan publik. Adapun keunggulan-keunggulan tersebut meliputi:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan perizinan menjadi lebih sederhana karena masyarakat pemohon hanya mengurusnya di *front office* yang telah disediakan tanpa harus berpindah-pindah tempat atau mendatangi beberapa pihak yang berbeda.
- b. Kejelasan mengenai:
 - b.1. Persyaratan teknis dan administratif
Persyaratan baik teknis maupun administratif diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini akan meminimalkan bahkan meniadakan perbedaan persepsi antara pengguna layanan dengan petugas sehingga kecepatan pelayanan dapat tercapai. Dengan demikian sudah tidak terjadi lagi asimetri informasi.
 - b.2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
Kejelasan tersebut akan memberi kepastian dan memudahkan masyarakat pengguna layanan baik pada saat mengurus perizinan maupun pada saat mengajukan keluhan/persoalan/sengketa atas layanan yang diterimanya sehingga akan diperoleh solusi yang memuaskan. Kondisi ini akan menghilangkan kecurigaan masyarakat tentang adanya ketidakjujuran serta menciptakan rasa nyaman kepada para pengguna layanan. Disisi lain kondisi ini dapat meminimalkan kesempatan untuk melakukan penyelewengan yang dapat dilakukan oleh petugas pemberi layanan.
 - b.3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran
Kejelasan besaran biaya yang harus dibayar oleh pengguna layanan dan tatacara pembayaran sangat membantu pemohon menyiapkan dana yang harus disediakan. Apabila pemberian layanan dilaksanakan dengan model satu pintu dimana masyarakat pengguna layanan hanya berurusan dengan *front office* dan kasir juga akan mencegah terjadinya pembayaran diluar tarif resmi atau penyuapan kepada petugas. Hal ini dikarenakan bahwa petugas *front office* hanya memiliki kewenangan untuk menerima persyaratan administrasi dan teknis, sedangkan kasir yang menerima pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Model pelayanan satu pintu akan mendorong percepatan pemberian layanan sehingga sangat besar kemungkinan tercapainya ketepatan waktu. Hal ini diakibatkan pendelegasian wewenang penandatanganan di bidang perizinan ada pada Kepala BKPPM selaku organisasi penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Terlebih lagi apabila pemberian layanan ini didukung dengan diimplementasikan system berbasis Teknologi Informasi yang memadai. Dengan demikian maka perizinan yang diterbitkan telah sepenuhnya diproses di BKPPM dan masyarakat yang mengurus izinnya akan semakin cepat prosesnya.

d. Akurasi

Kejelasan persyaratan administratif dan teknis, pihak yang berwenang dan bertanggungjawab berkaitan pemberian layanan, biaya, kepastian waktu, serta dukungan TI yang memadai akan mendorong dihasilkan produk pelayanan publik yang akurat. Produk akurat berarti masyarakat akan menerima produk layanan dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Semua hal yang telah disebutkan di atas akan menciptakan tidak saja kepuasan pengguna jasa layanan tetapi juga memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggungjawab

Tanggungjawab pelayanan publik berkaitan dengan penanaman modal tidak lagi berada pada SKPD yang berwenang sebelumnya, tetapi sudah berpindah pada BKPPM. Sehingga pimpinan BKPPM selaku penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini akan mempercepat pemberian layanan.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Model pelayanan terpadu satu pintu dapat berjalan efektif dan efisien apabila didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan demikian apabila model pelayanan ini digunakan maka dituntut tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika. Kelengkapan sarana dan prasarana ini akan memberikan kepuasan dan kemudahan bagi pengguna layanan dan pemberi layanan.

h. Kemudahan Akses

Apabila BKPPM menerapkan model layanan terpadu satu pintu ini maka masyarakat pengguna layanan akan lebih mudah mengakses. Kemudahan dalam hal ini tidak saja diakibatkan tersedianya tempat dan lokasi layanan di satu tempat tetapi juga prosedur layanan yang lebih sederhana dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Masyarakat pengguna layanan tidak perlu mondar-mandir mengurus perizinannya ke beberapa tempat, cukup datang ke BKPPM dan berurusan dengan *front office* saja. Terlebih lagi bila tersedia sarana dan prasarana termasuk TI yang memadai, pengguna layanan akan lebih mudah mengakses layanan yang dibutuhkannya.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Model PTSP menuntut pemberi layanan untuk bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Sikap ini akan

tercipta dan tetap terjaga apabila model PTSP ini didukung oleh SDM serta sarana dan prasarana memadai yang merupakan syarat keberhasilan PTSP.

j. Kenyamanan

Apabila semua persyaratan model PTSP telah terpenuhi seperti dijelaskan di atas maka masyarakat pengguna layanan akan merasa puas dan nyaman. Model PTSP demikian ini secara otomatis akan mendorong terciptanya lingkungan pelayanan tertib dan teratur, serta tempat layanan yang nyaman.

Organisasi dan Mekanisme

Perubahan dari PTSA ke PTSP membawa konsekuensi perubahan pada aspek organisasi dan mekanisme. Berikut diuraikan secara rinci organisasi dan mekanisme implementasi PTSP yang diperoleh dari studi pustaka dan *Focus Group Discussion* (FGD):

Organisasi

Perubahan signifikan yang harus dilakukan berkaitan dengan implementasi model PTSP adalah perpindahan kewenangan untuk otorisasi atau penandatanganan dokumen perizinan dari SKPD yang memiliki kewenangan sebelumnya ke BKPPM. Dalam hal ini, pemegang otorisasi atau penandatanganan perizinan tersebut ada pada kepala BKPPM. Hal ini menunjang mekanisme pemberian layanan yang lebih sederhana, mudah, cepat, dan murah. Selain itu juga meminimalkan interaksi pemohon dengan aparat pelaksana.

Pengembangan struktur organisasi BKPPM dengan model PTSP nampak seperti gambar berikut:

Pada struktur organisasi tersebut terdapat 2 (dua) seksi yaitu Seksi Perizinan, dan Seksi Non Perizinan ada di bawah Sub Bidang Pelayanan Investasi, dan 1 (satu) seksi yaitu seksi Teknis dan Informasi ada di bawah Sub Bidang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi. Sedangkan Bendahara Penerimaan ada di bawah Sub Bidang Keuangan, Bendahara Penerimaan dibantu kasir yang jumlahnya sesuai dengan kebutuhan.

Kepala Seksi Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Sub Bidang Pelayanan Investasi dalam melaksanakan perumusan, penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan laporan perizinan. Rincian tugas Seksi Perizinan adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan.
- b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang perizinan ;
- c. Menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan tugas anggaran di bidang perizinan;
- d. Menyiapkan bahan analisis kebutuhan dan pengembangan perizinan ;
- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pengembangan program serta penyelenggaraan analisis kebutuhan dan pengembangan perizinan;
- f. Menyiapkan bahan penyajian data dan informasi di bidang perizinan ;

- g. Menyiapkan bahan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian di bidang perizinan ;
- h. Melaksanakan inventarisasi permasalahan pengaduan masyarakat dan penyelesaian di bidang perizinan;
- i. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang perizinan;
- j. Menyiapkan bahan penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program perizinan;
- k. Menyiapkan bahan penyusunan laporan kinerja program;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bidang Pelayanan Investasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Non Perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Sub Bidang Pelayanan Investasi dalam melaksanakan perumusan, penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis,, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan laporan non perizinan. Rincian tugas Seksi non Perizinan adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan perumusan kebijakan teknis di bidang non perizinan
- b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang non perizinan ;
- c. Menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan tugas anggaran di bidang non perizinan ;
- d. Menyiapkan bahan analisis kebutuhan dan pengembangan non perizinan ;
- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pengembangan program serta penyelenggaraan analisis kebutuhan dan pengembangan non perizinan;
- f. Menyiapkan bahan penyajian data dan informasi di bidang non perizinan ;
- g. Menyiapkan bahan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian di bidang non perizinan ;
- h. Melaksanakan inventarisasi permasalahan pengaduan masyarakat dan penyelesaian di bidang non perizinan;
- i. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang non perizinan ;
- j. Menyiapkan bahan penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program non perizinan;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bidang Pelayanan Investasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Teknis dan Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Sub Bidang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi dalam melaksanakan perumusan, penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan laporan teknis dan informasi. Rincian tugas Seksi Teknis dan Informasi adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan penyusunan perumusan kebijakan teknis di bidang teknis dan informasi;
- b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang teknis dan informasi;
- c. Menyiapkan bahan pengkoordinasian pelaksanaan tugas anggaran di bidang teknis dan informasi;
- d. Menyiapkan bahan analisis kebutuhan dan pengembangan teknis dan informasi;

- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan pengembangan program serta penyelenggaraan analisis kebutuhan dan pengembangan teknis dan informasi;
- f. Menyiapkan bahan penyajian data dan informasi di bidang teknis dan informasi;
- g. Menyiapkan bahan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian di bidang teknis dan informasi;
- h. Melaksanakan inventarisasi permasalahan pengaduan masyarakat dan penyelesaian di bidang teknis dan informasi;
- i. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang teknis dan informasi;
- j. Menyiapkan bahan penyusunan laporan realisasi anggaran kinerja program teknis dan informasi;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Sub Bidang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Mekanisme

Proses pelayanan dilakukan secara sederhana agar masyarakat pengguna layanan dapat cepat memahami mekanisme mengurus perizinan maupun non perizinan yang diperlukan. Proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan untuk satu jenis perizinan tertentu atau perizinan paralel. Adapun mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan secara umum sebagai berikut:

- a. Pemohon layanan mengajukan permohonan dengan membawa persyaratan lengkap sesuai dengan jenis izin/layanan yang diajukan ke *front office* yang tersedia. Bilamana diperlukan pemandu dapat membantu pemohon sebelum pengajuan dilakukan.
- b. Petugas *front office* memeriksa kelengkapan berkas atau dokumen untuk memastikan apakah dapat diproses lebih lanjut.
- c. Apabila dinyatakan dapat diproses lebih lanjut, maka petugas menginformasikan rincian dan total biaya yang harus dibayar oleh pemohon serta menyerahkan berkas ke petugas *back office*.
- d. Pemohon membayar biaya sesuai ketentuan di kasir yang tersedia.
- e. Petugas *back office* yang membidangi melakukan verifikasi dokumen dan melakukan peninjauan lapangan bilamana diperlukan.
- f. Bila tidak terdapat permasalahan berdasarkan hasil verifikasi dan peninjauan lapangan tersebut maka segera memproses izin yang bersangkutan.
- g. Perizinan dikabulkan atau ditolak disertai penerbitan izin atau penolakannya yang ditandatangani oleh Kepala BKPPM.

Dalam pemberian layanan terpadu satu pintu tersebut, SKPD yang memiliki kewenangan sebelumnya, dalam hal ini masih tetap berperan meskipun tidak secara langsung berhadapan dengan pemohon. Artinya, *back office* yang ada pada BKPPM berkoordinasi secara teknis dengan SKPD bersangkutan dalam memproses pengajuan izin pemohon. Demi efisiensi dan efektivitas proses, maka koordinasi ini dapat dilakukan secara elektronik. Selain itu, berkas yang masuk ke *back office* harus terjaga keamanannya. Untuk menjaga hal itu semuanya, juga diperlukan rumusan etika yang berlaku bagi semua pihak yang terlibat dalam pelayanan tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kajian yang dilakukan dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Aspek hukum yang dijadikan landasan implementasi PTSP pada kabupaten/kota sudah memadai.
- b) Kewenangan dan pembagian urusan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam hal ini kabupaten/kota sudah jelas.
- c) PTSP memberikan keunggulan yang dapat meminimalkan/ mengeliminasi kekurangan PTSA
- d) Aspek Organisasi dan mekanisme yang ada perlu diubah agar implementasi PTSP efektif.

Berdasarkan simpulan kajian ini dapat direkomendasikan bahwa PTSP layak untuk diterapkan sebagai salah satu cara untuk mengoptimalkan investasi di daerah dengan konsekuensi melakukan pengembangan di struktur organisasi BKPPM, menyiapkan Sumberdaya Manusia, serta menyiapkan infrastruktur berbasis Teknologi Informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadjon, Philipus M., 1994. "Fungsi Normatif Hukum Administrasi dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih". Pidato peresmian penerimaan jabatan Guru Besar Unair
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Sistem Pelayanan Satu Atap
- Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Pelayanan Modal
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/ Kota
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- www.bandungkab.go.id
- www.beritadaerah.com
- www.beritajakarta.com
- www.binjai.go.id
- www.docstoc.com
- www.explore-indo.com
- www.harianrakyatbengkulu.com
- www.pkppmalut.blogspot.com
- www.sijunjung.go.id
- www.skyscrapericy.com